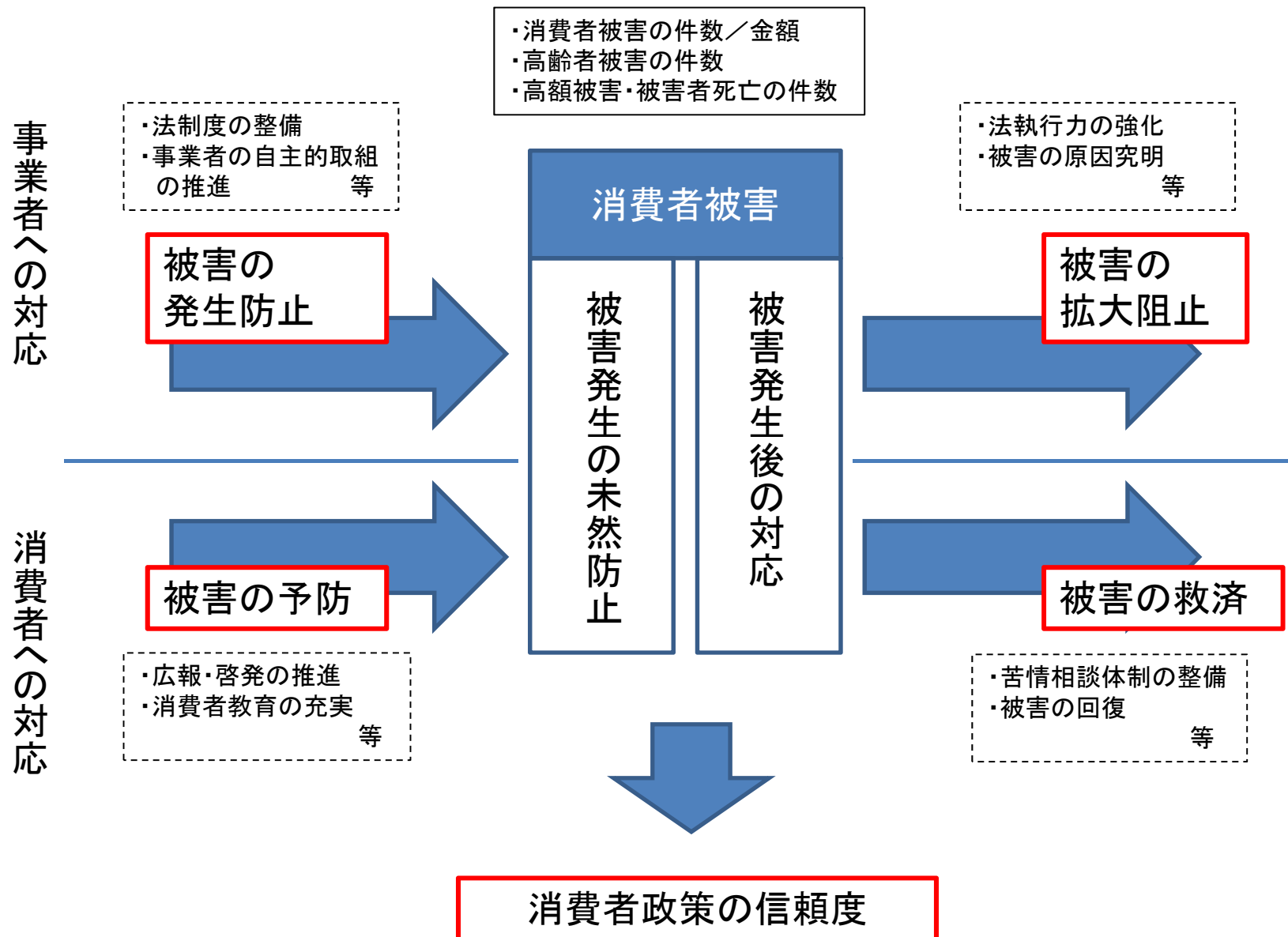


消費者行政の多面的把握

資料1



具体的な評価指標の例

	事前対応	事後対応
事業者向け	<p>【法制度の整備等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆事業者団体の自主的取組の状況 <ul style="list-style-type: none"> ・事業者ガイドラインの策定数 ・苦情処理窓口の設置状況等 ◆リコールの実施回数／回収率 ◆商品テストの実施回数 	<p>【法執行等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆特商法・安全法等執行件数 ◆事故調における調査件数
消費者向け	<p>【広報・啓発等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆広報の認知度 <ul style="list-style-type: none"> ・消費者保護ルール(クーリングオフ、リコール制度等) ・悪質商法や欠陥商品についての注意喚起 ・介護ベッド広報の取り上げメディア数 ◆消費者教育の認知度・経験 ◆消費者被害の未然防止額 	<p>【相談体制等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆相談の実施状況 <ul style="list-style-type: none"> ・消センの人口カバー率 ・相談におけるあっせん比率 ・泣寝入りした消費者の割合 ・ADRの処理件数 ◆適格消費者団体の数 ◆消センによる被害回復額